№.２０１３－４（平成２６年１月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　消費生活用製品ＰＬセンター
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
ＦＡＸ　０３（５８０８）３３０５

平成２５年度第３四半期（平成２５年１０月～１２月）の活動状況

１．相談受付状況 …… 2
２．主な相談事例 …… 3
(1) 事故相談 …… 3
(2) クレーム相談 …… 3
(3) 法律説明・製品安全等 …… 4
(4) 事故事例・製品関連 …… 4
(5) ＰＬセンターの業務内容 …… 4
(6) 他機関案内等 …… 5
３．調停申立事案について …… 5

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）
家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）
スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）
高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品等

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

平成２５年度第３四半期（平成２５年１０月～１２月）の活動状況

１．相談受付状況

・平成２５年１０月～１２月の３か月間で、１４３件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・拡大損害があり、ＰＬセンターが助言や争点整理を行った事故相談は１９件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った文書照会事案はなかった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は１件だった。
・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は２４件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて協力等を行った文書照会事案はなかった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は１件だった。

（単位：件　／（　）内：構成比）

	事故相談 ①	ｸﾚｰﾑ相談 ②	法律説明製品安全等 ③	事故事例製品関連 ④	PL ｾﾝﾀｰの業務内容 ⑤	他機関案内等 ⑥	計
消費者 消費者団体	１２ ［０／１］	１３ ［０／１］	９	２	１４	１５	６５ (45.5%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	７ ［－／０］	１０ ［－／０］	１０	２	１３	１８	６０ (42.0%)
企業 業界団体	０ ［－／０］	０ ［－／０］	６	１	５	２	１４ (9.8%)
その他 相談者	０ ［－／０］	１ ［－／０］	１	０	１	１	４ (2.8%)
計	１９ ［０／１］ (13.3%)	２４ ［０／１］ (16.8%)	２６ (18.2%)	５ (3.5%)	３３ (23.1%)	３６ (25.2%)	１４３ (100.0%)

［　／　］… 文書照会事案 / 複数回にわたって助言等を行った事案

※①相談者が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※②相談者が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※③ＰＬ法・消費生活用製品安全法・リコール制度等の説明をした事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案
規格・基準、取扱説明書・警告表示、製造物責任対策等に関して助言や情報提供を行った事案

※④事故事例、製品の取扱方法や選択方法等に関連した相談等に対応した事案

※⑤ＰＬセンターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案

※⑥他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

●表の割合（%）は、四捨五入しているため、合計しても１００%にならない場合があります。

２．主な相談事例

(1) 事故相談（〇→複数回にわたって助言等を行った事案）

〇レジャーベッド

ホームセンターに展示されていたレジャーベッドに腰掛けた小学生の息子が、ベッドの折りたたみ部分で右手薬指に開放骨折を負ったが、販売業者と製造業者から、製品を確認した結果、問題はなかったため対応できないと回答され、納得がいかない。治療費と原因究明を要望したいが、ＰＬセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

・畳ベッド

２か月前に同時購入した畳ベッドや桐たんすが搬入されてから、顔がピリピリと痛むようになったため、販売業者に申し出て臭いの強かった桐タンスを返品した。その際、ベッドは１か月程様子を見てほしいと言われて様子を見たが、症状が治まらなかったためベッドの返品返金も要望したところ、対応できないと回答され、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。

・入浴用いす

食卓で使用していた入浴用いすの脚に高齢の母がつまずいて転倒し、大腿骨骨折を負ったため、販売業者に申し出て別製品と交換されることになったが、治療費も合わせて要望したい。どのように交渉したらよいだろうか。

・三脚脚立

２～３年前に購入した三脚脚立を使用中、転倒して腰等に打撲を負った。脚立を確認したところ、平坦な場所に設置しても踏みざんが右下がりになっていたため販売業者に製品交換を要望したが、保証期間を過ぎているため対応しないと回答され、納得がいかない。どのように交渉すればよいだろうか。

・トング

通販で購入した焼き肉グリルに付いていたトングの鋭利な部分で洗浄中にケガをしたため通販業者に申し出たが、製品に問題はないと回答され、納得がいかないという相談対応中である。どのように考えればよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車用ヘルメット

届いたばかりの自転車用ヘルメットの帽体とライナーを固定するマジックテープの粘着が弱く、すぐに帽体から取れてしまうため、ネット販売業者に製品の交換を申し出たが、連絡がない。交換してもらえるか心配だが、どうしたらよいだろうか。

・シルバーカー

購入したばかりのシルバーカーで２度も転倒したため返品したいが、このような要望は妥当だろうか。

・ソファー

半年程前に購入した本革ソファー座面中央のクッションが接触する縫製部分がすり切れたように白くなったため販売業者に申し出たが、製造業者が写真を確認したところ、中央部に腰掛けたことが原因のため対応しないと回答され、納得がいかない。返品返金か交換を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・自転車

３か月前に購入したシティ車のハンドル等にぽつぽつとサビが出てきたため販売業者に交換を要望したところ、製品に問題はないが１年間サビの拭き取り対応をすると回答され、納得がいかないという相談対応中である。どのように考えればよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

・ライター

車に置いていたライターが燃えたという相談対応中だが、ＰＳＣマークと損害賠償責任保険の関係について知りたい。

・なべ

アルミなべとアルツハイマーの関係について問い合わせをうけているが、アルミ製品の安全性について知りたい。

・置き時計

置き時計の乾電池を２～３か月前に入れ替えたところ、液漏れして時計が壊れたが、ＰＬ法について知りたい。

・ゆたんぽ

２～３年前に購入した金属製ゆたんぽから水が漏れるようになったが、数年で腐食するのは問題だと思うため、情報提供したい。

・電動アシスト自転車

ネット購入した電動アシスト自転車に取扱説明書や保証書が添付されていなかったが、問題はないのだろうかという相談対応中だが、取扱説明書等について知りたい。

(4) 事故事例・製品関連

・エクササイズベルト

低周波で腹筋を鍛えるエクササイズベルトで腹部が爛れたが、同様の事例があれば教えてほしい。

(5) ＰＬセンターの業務内容

・畳

畳を入れ替えた部屋で就寝しようとしたが、臭いがひどくて寝られないため、畳の検査をしてほしい。ＰＬセンターで検査が可能か。

・ダイニングチェアー

８か月前にネット購入した２脚のダイニングチェアーの座面が続けて外れたため、ネット販売業者に返品返金を要望したが、初期不良以外は有償修理になると回答され、納得がいかないという相談対応中である。ＰＬセンターに回付可能か。

・野球用ヘルメット

ＳＧマーク付き野球用ヘルメットを海外で使用中に事故があった場合、ＳＧマーク被害者救済制度で対応されるか知りたい。

(6) 他機関案内等

・パソコン

パソコンの不具合を製造業者に申し出たが、対応に納得がいかないという相談対応中である。ＰＬセンターで対応可能か。

・ラップフィルム

ラップフィルムを使ってういろうを作ったところ、ラップが溶けてしまったが、食べても大丈夫だろうかという問い合わせを受けている。ＰＬセンターでわかるか。

・自動車

購入した自動車に不具合があったためディーラーに申し出たが、対応が悪い。ＰＬセンターで対応可能か。

３．調停申立事案について

ＰＬセンターでは紛争処理手段として当事者からの申立てに基づき、調停を行うことにしており、今期は三脚脚立について被害者側からの調停申立てがなされ、企業側から調停手続きに付することの了解を得た。今後、判定会を設置し、審査を行う予定である。

【調停申立事案の処理状況】

番号	２０１３－１	製品名	三脚脚立		
使用期間	約７年	申立人	男・成人	被申立人	製造業者
［申立内容の要旨］ 山を切り開いて造った自宅敷地内に実った柿を収穫するため、平坦だが大小の石が混じった固く乾いた土の上に三脚脚立を設置し、下から６段目の踏みざんに右足、７段目の踏みざんに左足を乗せて、脚立の天板に左手を置いて、右手で高枝鋏を引き上げていたところ、突然、三脚脚立の後支柱が折れたため落下し、腰、背中等を強打して腰部圧迫症、頸椎捻挫等を負った。補助者はいなかった。					

困ったことや
わからないことがあったら
ＰＬセンターにご相談ください。

ＰＬセンターから

正しい製品の取り扱い等

１．製品を選ぶ時は価格やデザインだけでなく、使いやすさや安全性も考慮しましょう。

２．使用前は取扱説明書を読み、使用方法や手入れ方法等について確認し、読んだ後は保管しましょう。

３．必要に応じて消耗品の交換や修理等を行い、使用前には点検をしましょう。

事故が起こってしまったら

１．事故品の保存

事故品は事故時の状態を撮影し、できる限り事故時の状態で保存しましょう。

２．事故発生場所の撮影

清掃や片付けが必要な場合等も、写真を撮る等して事故時の状況がわかるようにしておきましょう。

また、事故関連品も捨てずに保管しておきましょう。

３．事故品を渡す際の注意点

両当事者で事故品を確認しましょう。

検査を行っても必ずしも原因が特定できるとは限らないので、事故時の状態を維持できない破壊等を含む検査を行う場合は、検査内容等を協議し、納得した上で行いましょう。

報告予定日等を確認し、文書でやりとりをするといいでしょう。

0120-11-5457

受付時間　10:00~12:00/13:00~16:00（土・日・祝日を除く）

消費生活用製品PLセンター